



## **Klachtenjaarverslag SPL 2019**

## Inleiding

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2019 van SPL.

### *Samen spelen met peuters*

SPL heeft peuterspeelzalen in Leiden en Lisse, zowel regulier als antroposofisch. Daar kunnen peuters op een veilige manier de wereld verkennen. Ze leren samen spelen met leeftijdsgenootjes. Wij stimuleren de peuters in hun ontwikkeling. Zo krijgen ze een goede voorbereiding op de basisschool.

Als professionele aanbieder van peuteropvang publiceert SPL jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Dit verslag wordt toegezonden aan de GGD Hollands Midden. Met dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2019 zijn ingediend. Het geschillenoverzicht is als bijlage toegevoegd.

## Klachtenregeling

Als professionele organisatie voor peuteropvang doen wij erg ons best om de opvang van kinderen zo goed mogelijk te laten verlopen en om dit als organisatie in goede banen te leiden. Toch kan het voorkomen dat ouder/verzorgers (hierna aangeduid met: ouders) niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over SPL als organisatie, en een klacht willen indienen. Daarom beschikken wij over een klachtenregeling.

## Procedure

SPL heeft een interne klachtenprocedure opgesteld. Zodra er een klacht door SPL is ontvangen, wordt de interne klachtenprocedure doorlopen. Als ouders niet tevreden zijn met de oplossing en/of beantwoording van de klacht, kan er contact worden gezocht met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Ook wordt er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders. Een klacht is een gelegenheid om het beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren.

## Klachten 2019, intern

Er zijn bij SPL in 2019 in totaal 5 interne klachten binnengekomen bij de teamleiders van de locaties en/of de directeur-bestuurder. Hieronder een overzicht van de inhoud van de klachten:

### Interne klachten 2019

| Locatie        | Inhoud klacht  | Actie  |
|----------------|--|--|
| Ot en Sien     | Weringsbeleid onterecht doorgevoerd                  | Persoonlijk gesprek ouders, pedagogisch medewerkers en TL, ruildagen aangeboden                            |
| Rozenpoortje   | Weringsbeleid onterecht doorgevoerd                  | Persoonlijk gesprek ouders, pedagogisch medewerkers en TL, ruildagen aangeboden                            |
| Kwetternest    | Werkwijze pedagogisch medewerkers                    | Na gesprek overgeplaatst naar andere locatie   |
| Rozenpoortje   | Delen van kind informatie                            | In gesprek excuses aangeboden door directeur en protocollen aangescherpt                                   |
| Piraatje Lisse | Invulling voedingsbeleid door pedagogisch medewerker | Reactie via de mail gestuurd en gesprek teamleider. Ouder heeft besloten naar een andere aanbieder te gaan |

Alle klachten zijn, na reactie van de teamleider/directeur-bestuurder of na een persoonlijk gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

**Klachten 2019, extern**

Er zijn geen externe klachten bij de Geschillencommissie ingediend. Het geschillenoverzicht 2019 van SPL zal eind februari 2020 als bijlage toegevoegd worden aan dit verslag.